

BUPATI SIAK

BUPATI SIAK

PROVINSI RIAU

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIAK
NOMOR 13 TAHUN 2015**

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SIAK,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;

b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;

c. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf b, perlu norma hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak publik;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Mengingat :

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5679);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN SIAK

dan

BUPATI SIAK

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Siak.

2. Pemerintahan Daerah adalah Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

3. Pemerintah Daerah adalah Kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang menghimpun pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

4. Kepala Daerah adalah Bupati Siak.

5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.

6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Siak yang menyelenggarakan pelayanan publik.

7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Siak baik bentuk perseroan terbatas maupun perusahaan daerah.

8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Pemerintahan Daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

10. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan pelayanan publik.

11. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

12. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung atau tidak langsung.

13. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

14. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bekualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

15. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyimpanan informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf brailer, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.

16. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

17. Survei Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

18. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.

19. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

20. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dan pelaksana.

21. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

22. Rencana Aksi Daerah Pemberantasan Korupsi Kabupaten Siak yang selanjutnya disingkat RAD-PK adalah landasan dan pedoman bagi Pemerintah Kabupaten Siak dalam melaksanakan Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

23. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Siak.

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk:

a. mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;

b. mewujudkan kepastian hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;

c. mewujdkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pelayanan publik;

d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

e. mewujudkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan tindakan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

f. mewujudkan RAD-PK untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Daerah; dan

g. terpenuhinya hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara optimal.

Pasal 4

Asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

a. kepentingan umum;

b. kepastian hukum;

c. kesamaan hak;

d. keseimbangan hak dan kewajiban;

e. keprofesionalan;

f. partisipatif;

g. persamaan perlakuan/non diskriminatif;

h. transparansi;

i. akuntabilitas;
j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
k. ketepatan waktu;
l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
m. efisiensi dan efektivitas;
n. konsistensi;
o. keadilan;
p. kecermatan;
q. motivasi;
r. tidak melampaui kewenangan;
s. kewajaran dan kepatutan;
t. perlindungan hukum; dan
u. proporsional.

Pasal 5

nyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip:

a. kesederhanaan;
b. kejelasan;
c. kepastian waktu;
d. akurasi;
e. keamanan;
f. tanggungjawab;
g. kelengkapan sarana dan prasarana;
h. kemudahan akses;
i. kedisiplinan, kesopanan, dan keramatahan; dan
j. kenyamanan.

BAB II
RUANG LINGKUP

Pasal 6

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administratif sesuai peraturan dan ketentuan perundang-undangan.

Pasal 7

(1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada pasal 6 merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BUMD.

(2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
   a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;

b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

(1) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang ditimbulkan oleh publik, meliputi:

a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;

b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara.

Pasal 9

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:

a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan

b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 sampai dengan Pasal 9 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 11

Penyelenggara meliputi:

a. institusi Penyelenggara Daerah yang terdiri dari lembaga daerah dan/atau lembaga Pemerintahan Daerah dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya;

b. korporasi berupa Badan Usaha Milik Daerah dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya; atau

c. badan hukum lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan misi daerah.

Pasal 12

(1) Badan hukum lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf c meliputi:

a. badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan subsidi dan/atau bantuan sejenisnya sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan; atau

b. badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria atau berdasarkan izin sesuai bidang pelayanan bersangkutan sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

(2) Badan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikategorikan sebagai Penyelenggara apabila memiliki:

a. besaran nilai aktiva paling sedikit 50 (lima puluh) kali besaran pendapatan per kapita per tahun di wilayah administrasi pemerintahan Penyelenggara pada tahun berjalan; dan

b. jaringan pelayanan yang pengguna pelayanannya tidak dibatasi oleh wilayah administrasi Pemerintahan.

BAB III
PEMBINA, PENYELENGGARA, DAN EVALUASI
Bagian Kesatu
Pembina dan Penyelenggara

Pasal 13

(1) Bupati karena jabatannya merupakan pembina penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.

(2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penyelenggara.

(3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.

Pasal 14

(1) Bupati menunjuk kepala SKPD dan Direksi BUMD sebagai penyelenggara.

(2) Penyelenggara mempunyai tugas:

a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan SKPD dan Direksi BUMD sesuai standar pelayanan;

b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan

c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan kepada pembina.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara

Pasal 15

(1) Organisasi penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.

(2) Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling kurang meliputi:

a. pelaksanaan pelayanan;

b. pengelolaan pengaduan masyarakat;

c. pengelolaan informasi;

d. pengawasan internal;

e. penyuluhan kepada masyarakat; dan

f. pelayanan konsultasi.

(3) Penyelenggara dan seluruh unit Organisasi Penyelengga bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga
Akuntabilitas

Pasal 16

(1) Setiap penyelengara wajib mempertanggungjawabkan keputusan yang dikeluarkan kepada pembina sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Pertanggungjawaban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa laporan yang disampaikan kepada pembina.

(3) Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.

(4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi adminisratif berupa teguran tertulis, dan apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi adminisratif berupa pembebasan dari jabatan.

Bagian Keempat
Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 17

(1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

(2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.

(3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagiamana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik.

(4) Penyelenggara yang tidak melaksanakan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi adminisratif berupa teguran tertulis,dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi adminisratif berupa pembebasan dari jabatan.

Pasal 18

(1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi terhadap Pelakasana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik.

(2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.

(3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelengga.

(4) Penyelenggara yang tidak melaksanakan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenakan sanksi adminisratif berupa teguran tertulis.

Bagian Kelima
Hubungan Antar penyelenggara

Pasal 19

(1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.

(2) Kerja sama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.

(3) Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.

(4) Dalam keadaan darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

(5) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan dalam hal:
a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara yang meminta bantuan;

b. kurangnya sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara;

c. penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;

d. dalam hal untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, penyelenggaraan membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari penyelenggra lainnya; dan

e. dalam hal pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh penyelenggara.

(6) Penyelenggara bantuan yang tidak memenuhi permintaan penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikenai sanksi adminisratif berupa teguran tertulis.

Bagian Keenam
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 20

(1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggara pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:

a. kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan;

b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;

c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggara pelayanan publik secara menyeluruh berada pada penyelenggara;

d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan

e. penyelenggara dan mitra kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message services*), laman (*wabsite*), pos-elektronik (*e-mail*), dan kontak pengaduan.

(2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak boleh membebani masyarakat.

(4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

(5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

BAB IV
HAK, KEWAJIBAN, LARANGAN
Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 21

(1) Penyelenggara memiliki hak:

a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;

b. melakukan kerjasama dan mengelola anggaran pembiyaan penyelenggara pelayanan publik;

c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

d. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

e. mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

(2) Penyelenggara berkewajiban:

a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;

b. meyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;

c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;

d. menempatkan pelaksana yang berkompeten;

e. menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;

f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;

g. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

h. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;

i. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

j. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang telah diselenggarakan;

k. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;

l. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas perintah pembina;

m. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan

n. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis, dan apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi adminisratif berupa pembebasan dari jabatan.

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 22

(1) Pelaksana berkewajiban:

a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;

b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

c. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atas perintah penyelenggara;

d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;

e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala;

f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan

g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dikenai sanksi adminisratif berupa teguran tertulis, dan apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi adminisratif berupa pembebasan dari jabatan.

Pasal 23

(1) Pelaksana dilarang:

a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD dan BUMD;

b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;

d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;

e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan

f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak langsung dengan penyelenggaraan pelayanan.

(2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dikenai sanksi adminisratif berupa pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

(3) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dikenai sanksi adminisratif berupa pembebasan dari jabatan.

(4) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dan huruf d dikenai sanksi adminisratif berupa penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

(5) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dan huruf f dikenai sanksi adminisratif berupa teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi adminisratif berupa pembebasan dari jabatan.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat
Pasal 24

Masyarakat berhak:

a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;

b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;

c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;

d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;

e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;

f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;

g. menyarankan kepada pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

h. memberikan saran kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

i. mengadukan penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman;

j. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan

k. menggugat penyelenggara dan pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 25

Masyarakat berkewajiban:

a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

b. menghargai penerima layanan yang lain;

c. mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku;

d. tidak memaksakan kehendak;

e. menyampaikan data dan informasi secara benar dan lengkap;

f. mentaati hasil penyelesaian sengketa pelayanan publik; dan

g. memelihara dan menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

BAB V
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
Bagian Kesatu
Pola Pelayanan

Pasal 26

(1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

a. fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;

b. terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

c. terpadu, terdiri atas:

1. terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan di layani melalui beberapa pintu;

2. terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

(2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan pola penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan
Paragraf 1
Umum

Pasal 27

(1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

(3) Pengikutsertaan masyarakat sebaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

(4) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik.

(5) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi adminisratif berupa teguran tertulis.

Pasal 28

Komponen standar pelayanan paling kurang meliputi:

a. dasar hukum;
b. persyaratan;
c. sistem, mekanisme dan prosedur;
d. jangka waktu penyelesaian;
e. biaya/tarif;
f. produk pelayanan;
g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
h. kompetensi pelaksana;
i. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
j. jumlah pelaksana;
k. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
l. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-keraguan; dan
m. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 29

Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dan Pasal 28 harus dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Paragraf 2
Perilaku Penyelengara dalam Pelayanan

Pasal 30

Penyelenggara berkewajiban memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut:

a. bertindak jujur, disiplin, proposional dan profesional;
b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
c. peduli, teliti dan cermat;
d. bersikap ramah dan bersahabat;
e. bersifat tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
g. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggara pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat.

Paragraf 3
Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 31

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

a. adil dan tidak diskriminatif;
b. cermat;
c. santun dan ramah;
d. tegas dan andal;
e. profesional;
f. tidak mempersulit;
g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
n. sesuai dengan kepantasan; dan
o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Ketiga
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
Paragraf 1
Umum
Pasal 32

(1) Penyelenggara berkewajiban meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

(2) Untuk peningkatan pelayanan publik, penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memperhatikan:
a. komitmen penyelenggara dan pelaksana;
b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
c. partisipasi pengguna pelayanan;
d. kepercayaan;
e. kesadaran penyelenggara dan pelaksana;
f. keterbukaan;
g. ketersediaan anggaran;
h. tumbuhnya rasa memiliki;
i. survey kepuasan masyarakat;
j. kejujuran;
k. realistis dan cepat;
l. umpan balik dan hubungan masyarakat;
m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan; dan
n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

(3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi adminisratif berupa teguran tertulis.

Paragraf 2
Gugus Kendali Mutu

Pasal 33

(1) Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada penyelenggara pelayanan publik diperlukan penerapan kendali mutu dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

(2) Penerapan kendali mutu pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat membentuk gugus kendali mutu.

(3) Gugus kendali mutu terdiri dari pelaksana yang berkompeten pada unit penyelenggara.

(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai gugus kendali mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keempat
Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 34

(1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui pelaksanaan survey kepuasan masyarakat.

(2) Dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
a. prosedur pelayanan;
b. persyaratan pelayanan;

c. kejelasan petugas pelayanan;
d. kedisiplinan petugas pelayanan;
e. tanggungjawab petugas pelayanan;
f. kemampuan petugas pelayanan;
g. kecepatan pelayanan;
h. keadilan mendapatkan pelayanan;
i. kesopanan dan keramahan petugas;
j. kewajaran biaya pelayanan;
k. kepastian biaya pelayanan;
l. kepastian jadwal pelayanan;
m. kenyamanan lingkungan; dan
n. keamanan pelayanan.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah pelaksanaan survey kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kelima
Maklumat Pelayanan

Pasal 35

(1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan penyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana di maksud dalam Pasal 27 dan Pasal 28.

(2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksudpada ayat (1) wajib di publikasikan secara jelas dan luas.

(3) Penyelenggara yang tidak menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi adminisratif berupa pembebasan dari jabatan.

Bagian Keenam
Sistem Informasi Pelayanan Publik
Pasal 36

(1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggara palayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.

(2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cepat, tepat, mudah dan sederhana.

(3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi elektronik dan non elektronik, paling kurang meliputi:

a. profil penyelenggara;
b. profil pelaksana;
c. standar pelayanan;
d. maklumat pelayanan;

e. pengelola pengaduan; dan

f. penilaian kinerja.

(4) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

(5) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dikenai sanksi administratif berupa penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

Bagian Ketujuh
Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau
Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 37

(1) Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas palayanan publik secara efektif, efisian, transparan, dan akuntabel.

(2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai standar pelayanan.

(3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan Pelaksana.

(4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

(5) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

(6) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi administratif berupa pembebasan dari jabatan.

Bagian Kedelapan
Pelayanan Khusus
Pasal 38

(1) Penyelenggara berkewajiban mengupayakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta korban bencana.

(2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

(3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

(4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi adminisratif berupa penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

Bagian Kesembilan
Biaya/tarif Pelayanan Publik
Pasal 39

(1) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah ditetapkan Pemerintah Daerah dengan persetujuan DPRD sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

(2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh korporasi dan badan hukum lainnya ditetapkan korporasi dan badan hukum tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

(3) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.

(4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenai sanksi adminisratif berupa teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi adminisratif berupa pembebasan dari jabatan.

Pasal 40

Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

BAB VI
PERAN SERTA MASYARAKAT
Pasal 41

(1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

(2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:

a. berperan serta dalam merumuskan standar pelayanan publik;
b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
c. menumbuh kembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik;
d. menumbuhkan peran serta masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
e. memberikan saran dan pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VII
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
Bagian Kesatu
Pengaduan

Pasal 42

(1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara dan/atau DPRD, dan lembaga lain yang dibentuk oleh undang-undang atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.

(2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin haknya oleh peraturan perundang-undangan.

(3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
   a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
   b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 43

(1) Pemerintah Daerah berwenang menjatuhkan sanksi kepada Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3) huruf a.

(2) Atasan Pelaksana berwenang menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3) huruf b.

(3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 44

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 dapat diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.

(2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.

(3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
   a. nama dan alamat lengkap;
   b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standard pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
   c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
   d. tempat, waktu penyampaian, dan tandatangan.

(4) Pengadu dapat mengajukan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

(5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 45

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3) dapat disertai dengan bukti sebagai pendukung pengaduannya.

(2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 46

(1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.

(2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
   a. identitas pengadu secara lengkap;

b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.

(3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima paling sedikit berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan.

(4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara.

(5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

(6) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi adminisratif berupa teguran tertulis, dan apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi adminisratif berupa pembebasan dari jabatan.

Pasal 47

(1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.

(2) Pengaduan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3) huruf a dan huruf b, ditujukan kepada atasan Penyelenggara.

(3) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf b dan huruf c, Pasal 12 ayat (1) huruf a, dan huruf b ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi Pemerintah Daerah yang memberikan misi atau penugasan.

Bagian Kedua
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 48

(1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

(2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, dan DPRD dalam batas waktu tertentu.

(3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

(4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

(5) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi adminisratif berupa teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi adminisratif berupa pembebasan dari jabatan.

Pasal 49

(1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.

(2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Penyelenggara.

(3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit meliputi:

a. Identitas pengadu;
b. prosedur pengelolaan pengaduan;
c. penentuan Pelaksana yang mengelola pengaduan;
d. prioritas penyelesaian pengaduan;
e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Ketiga
Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara
Pasal 50

(1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.

(2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara.

(3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi adminisratif berupa teguran tertulis, dan apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi adminisratif berupa pembebasan dari jabatan.

Pasal 51

(1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, tidak diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.

(2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.

(3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.

(4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

(5) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi adminisratif berupa teguran tertulis, dan apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi adminisratif berupa pembebasan dari jabatan.

Pasal 52

(1) Dalam melakukan pemeriksaan materi pengaduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.

(2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 53

(1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

(2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.

(3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.

(4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.

(5) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

(6) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dikenai sanksi adminisratif berupa teguran tertulis, dan apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi adminisratif berupa pembebasan dari jabatan.

Bagian Keempat
Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pasal 54

Masyarakat dapat mengajukan permohonan/gugatan kepada pengadilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian yang berkaitan dengan keputusan tata usaha negara.

Pasal 55

(1) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap Penyelenggara ke pengadilan.

(2) Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau Penyelenggara.

(3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 56

(1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, penyelenggaraan dapat memanfaatkan teknologi informasi.

(2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik atau *electronic goverment* (*e-goverment*).

(3) Penyelenggaraan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditatur dengan Peraturan Bupati.

BAB IX
RENCANA AKSI DAERAH PEMBERANTASAN KORUPSI (RAD-PK)

Bagian Kesatu
Penetapan dan Ruang Lingkup

Pasal 57

(1) Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, Pemerintah Daerah menetapkan Rencana Aksi Daerah Pemberantasan korupsi (RAD-PK) yang bersinergi dengan kebijakan nasional dan/atau Rencana Aksi Nasional Pemberantasan Korupsi.

(2) Ruang Lingkup RAD-PK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang meliputi:

a. upaya peningkatan pelayanan publik;

b. harmonisasi peraturan perundang-undangan dalam rangka mendukung program pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; dan

c. upaya penyelamatan barang milik daerah.

Bagian Kedua
Pelaksanaan

Pasal 58

(1) RAD-PK harus didukung dan dilaksanakan oleh seluruh SKPD dan BUMD sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan menerapkan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplikasi secara vertikal, horizontal dan diagonal dalam lingkungan masing-masing maupun antar unit satuan organisasi.

(2) Pelaksanaan RAD-PK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikutsertakan dukungan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dalam penyelenggaraan upaya percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme serta peningkatan pelayanan publik.

BAB X
KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 59

(1) Penyelenggara berkewajiban menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk diakses masyarakat.

(2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat di akses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan pelayanan publik, dengan memperhatikan prinsip kebutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.

(3) Dokumen penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi syarat yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan.

(4) Penyelenggara dan pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen pelayanan publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang, dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

(5) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB XI
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 60

(1) Bupati melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah dan dapat didelegasikan kepada Kepala SKPD Penyelenggara.

(2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berupa fasilitasi, pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan atau bantuan teknis lainnya yang meliputi:

a. perhitungan sumber daya dan dana yang dibutuhkan untuk mencapai SPM, termasuk kesenjangan pembiayaannya;

b. penyusunan rencana pencapaian SPM dan penetapan target tahunan pencapaian SPM;

c. penilaian prestasi kerja pencapaian SPM; dan

d. pelaporan prestasi kerja pencapaian SPM.

Pasal 61

(1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.

(2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

a. pengawasan oleh penyelenggara; dan

b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.

(3) Pengawasan eksternal penyelenggara pelayanan publik dilakukan melalui:

a. pengawasan oleh masyarakat;

b. pengawasan oleh DPRD; dan

c. pengawasan oleh ombudsman.

BAB XII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 62

(1) Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, SKPD yang telah memiliki Standar Operasional Prosedur dan/atau Standar Pelayanan Minimal dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan Peraturan Daerah ini.

(2) Seluruh SKPD penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban menyesuaikan pelayanan publik dalam kurun waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

Pasal 63

Petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya peraturan daerah ini.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 64

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Siak.

Ditetapkan di Siak Sri Indrapura
pada tanggal 26 Oktober 2015

BUPATI SIAK,

SYAMSUAR

Diundangkan di Siak Sri Indrapura
pada tanggal 27 Oktober 2015

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SIAK,

Drs. H. T. S. HAMZAH
Pembina Utama Madya
NIP. 19600125 198903 1 004

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SIAK TAHUN 2015 NOMOR 13

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIAK: 7.59.C/2015

PENJELASAN
ATAS

PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIAK
NOMOR 13 TAHUN 2015

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

1. UMUM

Pemerintah Kabupaten Siak sebagai agen publik menyadari sepenuhnya bahwa dalam rangka menjalankan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan melekat salah satu kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada penduduk dan warga kabupaten Siak. Pemerintah Kabupaten Siak berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap penduduk dan warga melalui suatu sistem pemerintahan daerah yang mendukung perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap penduduk dan warga Kabupaten Siak atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Praktik pelayanan publik yang selama ini telah dilakukan perlu ditingkatkan kualitas dan strukturnya agar mampu memenuhi tuntutan masyarakat. Perkembangan masyarakat menuntut pemenuhan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan mereka.

Maksud Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini adalah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan. Sedangkan tujuannya pada hakikatnya adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat, dalam hal ini penduduk dan warga Kabupaten Siak. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, maka Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
b. asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
c. pembinaan dan penataan pelayanan publik;
d. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
e. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
f. peran serta masyarakat;
g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
h. sanksi.

2. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Perwujudan hak dan kewajiban setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan harus terjamin.

Huruf c

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial, pendidikan, dan ekonomi.

Huruf d

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kopetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Setiap penduduk berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap penduduk rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Huruf m

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat guna dan tepat waktu dengan mengutamakan prosedur yang sederhana dan hemat waktu.

Huruf n

Penyelenggaraan pelayanan harus dapat dijaga kekonsistenannya sehingga model dan prosedur, pelayanan tidak berubah-ubah.

Huruf o

Cukup jelas

Huruf p

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cermat dan selalu berupaya untuk tidak terjadi kesalahan (*zero accident*).

Huruf q

Setiap jenis pelayanan dilakukan untuk mendorong penyelenggaran, pelaksana, dan penduduk untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf r

Setiap penyelenggaran dan pelaksana wajib mengindahkan tugas dan wewenang masing-masing dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf s

Kewajaran dan kepatutan dalam pelayanan diukur berdasarkan nilai-nilai yang tumbuh di dalam masyarakat Kabupaten Siak.

Huruf t

Pelayanan dilakukan untuk memberikan perlindungan hukum kepada penduduk Kabupaten Siak.

Huruf u

Setiap jenis pelayanan dilakukan proporsional antara hak dan kewajiban, manfaat dan kepentingan untuk mewujudkan tujuan pelayanan kepada penduduk.

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Pelayanan administratif merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh Pemerintah Kabupaten Siak, antara lain dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Pasal 8

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas
Pasal 9
Cukup jelas
Pasal 10
Cukup jelas
Pasal 11
Cukup jelas
Pasal 12
Ayat (1)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Ayat (2)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Pasal 13
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Pasal 14
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Pasal 15
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 16

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 18

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

huruf d

cukup jelas

huruf e

cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 20

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Huruf k

Cukup jelas

Huruf l

Cukup jelas

Huruf m

Cukup jelas

Huruf n

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 22

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 23

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 24

Cukup jelas

Pasal 25

Cukup jelas

Pasal 26

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 27

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Cukup jelas

Pasal 30

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Huruf k

Cukup jelas

Huruf l

Cukup jelas

Huruf m

Cukup jelas

Huruf n

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 33

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Huruf k

Cukup jelas

Huruf l

Cukup jelas

Huruf m

Cukup jelas

Huruf n

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 36
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas
Huruf e
Cukup jelas
Huruf f
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 37
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas
Ayat (6)
Cukup jelas

Pasal 38
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 39
Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 40
Cukup jelas

Pasal 41
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas
Huruf e
Cukup jelas

Pasal 42
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas

Pasal 43
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 44
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 46

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 47

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 48

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Pasal 50

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 52

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 53

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 54

Cukup jelas

Pasal 55

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 56

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 57

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Pasal 58

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 59

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)
Cukup jelas
Pasal 60
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas
Pasal 61
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Ayat (3)
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Pasal 62
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Pasal 63
Cukup jelas
Pasal 64
Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SIAK NOMOR 8

(2) Seluruh SKPD penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban menyesuaikan pelayanan publik dalam kurun waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

Pasal 63

Petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya peraturan daerah ini.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 64

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Siak.

Ditetapkan di Siak Sri Indrapura
pada tanggal 26 Oktober 2015

BUPATI SIAK,

SYAMSUAR

Diundangkan di Siak Sri Indrapura
pada tanggal 27 Oktober 2015

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SIAK,

Drs. H. T. S. HAMZAH
Pembina Utama Madya
NIP. 19600125 198903 1 004

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SIAK TAHUN 2015 NOMOR 13

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIAK: 7.59.C/2015

(2) Seluruh SKPD penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban menyesuaikan pelayanan publik dalam kurun waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

Pasal 63

Petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya peraturan daerah ini.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 64

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Siak.

Ditetapkan di Siak Sri Indrapura
pada tanggal 26 Oktober 2015

BUPATI SIAK,

SYAMSUAR

Diundangkan di Siak Sri Indrapura
pada tanggal 27 Oktober 2015

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SIAK,

Drs. H. T. S. HAMZAH
Pembina Utama Madya
NIP. 19600125 198903 1 004

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SIAK TAHUN 2015 NOMOR 13

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIAK: 7.59.C/2015